

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Dilihat dari bab sebelumnya, merupakan bab yang menjabarkan tentang pengenalan dan masalah yang di hadapi. Dari masalah tersebut diangkat sebagai penelitian, kemudian akan dijelaskan perihal rujukan yang terkait terhadap permasalahan yang dihadapi.

Menurut Purwani Istiana pada penelitian yang berjudul “*Evaluasi usability (kegunaan) Website Perpustakaan*”. Mengangkat permasalahan tentang *website* pada perpustakaan Universitas Gajah Mada yang berada pada kota Yogyakarta yang digunakan oleh mahasiswa. Variabel yang digunakan efektifitas, efisiensi dan kepuasan. Metode yang digunakan adalah survei dengan instrumen yang di buat sendiri oleh peneliti. Sample nya adalah mahasiswa UGM. Hasil dari penelitian menunjukan tingkat *usability* berimbang langsung karena tingkat *usability website* perpustakaan memperoleh nilai yang baik. Pada kepuasan terhadap *usability* tidak dipengaruhi (Istiana, 2011).

Menurut Imam Azhari pada penelitian yang berjudul “*Evaluasi usability website: Studi eksplorasi pada website Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi*”. Fokus permasalahan tersebut terletak pada *usability* situs dikti.go.id, dan kepuasan pengguna; kemudian melakukan *redisain* berdasar hasil yang diperoleh. Tahapan pada penelitian tersebut berupa penyusunan aktifitas, perekaman aktifitas monitor yang kemudian dikerjakan oleh partisipan. Segala bentuk saran dari partisipan dicatat selama sesi pengujian lisan. Saat dimulai dan saat mengakhiri sesi tiap tugas dicatat. Cakupan *usability* pada penelitian yang dilakukan oleh Imam Azhari adalah *success rate*, *time rate*, *satisfaction* dari responden. Hasil dari penelitian adalah efektifitas yang tinggi dari tingginya tingkat penyelesaian skenario namun tingkat kesuksesan cukup rendah, menyebabkan kepuasan pengguna tidak cukup tinggi. Kemudian dengan merujuk dari hasil penelitian tersebut dilakukan perancangan ulang terhadap website dikti.go.id yang menjadikan meningkatnya efektifitas, efisiensi, dan kepuasan (Azhari, 2009).

Pada penelitian Syamsumar berjudul “*Evaluasi Penerapan Website Citizen Centric Sebagai Sarana Informasi Pelayanan Publik Pada Web Portal Pemerintah D.I. Yogyakarta (www.jogjaprovo.go.id)*”. Mengangkat permasalahan pengukuran *usability* dengan menerapkan ISO 9241-11 pada *website citizen centric* D.I. Yogyakarta. Metode yang digunakan ialah *partial least square* (PLS) dengan *SmartPLS* sebagai *tool* dalam penelitian. Populasi sampel pengguna *website* yang diharapkan dapat mewakili yang sebesar 100 responden. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *Effectiveness* memperoleh skor 72%, *Efficiency* memperoleh skor 70%, dan *Satisfaction* memperoleh skor 67% tingkat kepercayaan memperoleh skor 95%. Hasil tersebut memiliki arti bahwa memberikan manfaat dan berdampak baik dalam menerapkan “*website citizen centric*” pada pemerintahan D.I. Yogyakarta untuk membantu meningkatkan kegiatan pengguna dalam mencapai tujuannya (Syamsumar, 2013).

Penelitian yang ke-empat yang dilakukan oleh Al-Radaideh, et al. yang berjudul “*Usability Evaluation of Online News Websites: A User Perspective Approach*”. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi situs web surat kabar online menggunakan dua ukuran penilaian; *usability* dan konten web. Pencapaian tujuannya dengan menggunakan metode evaluasi berbasis kuesioner yang didasarkan pada definisi *usability* dan konten web dalam dokumen ISO 9241-11. Dari 204 responden diperoleh hasil bahwa faktor *usability* relatif baik untuk semua surat kabar online Yordania sedangkan faktor konten web adalah sedang (Al-Radaideh, et al., 2011).

Berdasarkan referensi terdahulu, penelitian ini memiliki kemiripan yaitu *usability website*. Akan tetapi fokus penelitian ini terletak pada penggunaan metode *Sistem Usability Scale* (SUS) dan menambahkan *variabel* dependennya yaitu loyalitas pengguna dengan objek penelitian sistem informasi akademik yaitu [www.upy.ac.id](http://www.upy.ac.id). Secara umum sasaran peneliti adalah mahasiswa baru atau pengunjung *website* tersebut. Peneliti berkeinginan untuk mengetahui seberapa besar *usability* dalam UX pada *website* instansi pendidikan dengan menggunakan metode pengukuran SUS serta mengetahui seberapa besar loyalitas pengunjung *website* tersebut, kemudian bagaimana hubungan *usability* terhadap loyalitas.

Memberikan saran kepada lembaga pendidikan yang bersangkutan, Peneliti berharap dengan meningkatkan *usability* akan meningkatkan keuntungan baik secara finansial maupun non-finansial serta agar mencapai keunggulan kompetitif pada bisnis pendidikan dan teknologi informasi.

Pada Tabel 1 merupakan hasil perbandingan terhadap penelitian terdahulu yang telah dilakukan tabulasi.



Tabel 1 Hasil Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu

	(Istiana, 2011)	(Azhari, 2009)	(Syamsumar, 2013)	(Al-Radaideh, et al., 2011).	Peneliti
Metode	Survei dengan instrumen yang di buat sendiri oleh peneliti	Penyusunan aktifitas, perekaman aktifitas monitor yang kemudian dikerjakan oleh partisipan	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	Evaluasi berbasis kuesioner	<i>Sistem Usability Scale</i> (SUS)
Variabel	efektifitas, efisiensi dan kepuasan	<i>success rate, time rate, satifaction</i>	<i>Effectiveness, Efficiency, Satisfaction</i>	<i>usability</i> dan konten web dalam dokumen ISO 9241-11	<i>Usability</i> dan Loyalitas
Hasil	menunjukkan tingkat <i>usability</i> berimbang langsung karena tingkat <i>usability website</i> perpustakaan memperoleh nilai yang baik. Pada kepuasan terhadap <i>usability</i> tidak	Efektifitas yang tinggi dari tingginya tingkat penyelesaian skenario namun tingkat kesuksesan cukup rendah, menyebabkan kepuasan pengguna tidak cukup tinggi	<i>Effectiveness</i> memperoleh skor 72%, <i>Efficiency</i> memperoleh skor 70%, dan <i>Satisfaction</i> memperoleh skor 67% tingkat kepercayaan memperoleh skor 95%	faktor <i>usability</i> relatif baik untuk semua surat kabar online Yordania sedangkan faktor konten web adalah sedang	Skor SUS sebesar 68.6. pada peringkat C yang berarti OK cukup bagus. Loyalitas pengunjung website untuk melakukan kunjungan kembali

	dipengaruhi				( <i>revisit</i> ) website dikategorikan tinggi
--	-------------	--	--	--	--



